Service administratif des tribunaux judiciaires

2010 - 2011

Rapport sur les plans et les priorités

Honorable Rob Nicholson c.p., c.r., député
Ministre de la Justice et procureur général du Canada

Table des matières

Message de l'administrateur en chef 1

Section I: Survol du Service 3

Raison d'être et responsabilités 4

Résultat stratégique et architecture des activités des programmes 5

Sommaire - Planification 7

Contribution des priorités à l'atteinte du résultat stratégique 8

Analyse des risques 10

Profil des dépenses 13

Section II: Analyse des activités de programme par résultat stratégique 17

Résultat stratégique 18

Activité de programme 1: Services du greffe 18

Activité de programme 2: Services judiciaires 20

Activité de programme 3: Services internes 21

Section III: Renseignements supplémentaires 25

Liste des tableaux supplémentaires 26

Autres sujets d'intérêts 26

Contacts pour de plus amples renseignements 26

Message de l'administrateur en chef

Le présent Rapport sur les plans et priorités pour l'exercice 2010-2011 démontre l'engagement continu du Service administratif des tribunaux judiciaires (le Service) à fournir un excellent service aux quatre cours supérieures fédérales d'archives distinctes qu'il soutient ainsi qu'à leurs clients, tout en préservant l'indépendance de ces tribunaux envers la branche exécutive du gouvernement.

Le Service continue à concentrer ses énergies sur les personnes, la technologie et les pratiques de saine gestion. Ces éléments sont importants pour maintenir le niveau et les types de soutien à la magistrature et aux plaideurs canadiens qui ont valu au Service d'être reconnu sur le plan international pour sa qualité et son efficacité. Nos partenaires internationaux, y compris les tribunaux et leurs représentants de pays comme l'Ukraine, ont également profité de l'investissement que nous avons fait dans l'excellence au nom des Canadiens.

Le Service continue de répondre aux attentes en évolution des plaideurs et de la magistrature en renouvelant sa prestation de services et en tirant avantage des nouvelles technologies dans la mesure du possible. Les clients et les juges s'attendent de plus en plus à disposer d'outils automatisés : les clients pour interagir avec les cours, et les juges pour s'acquitter de leurs fonctions judiciaires.

Pour satisfaire ces attentes, le Service continue à prendre des initiatives en vue de l'amélioration des services, à adopter les technologies courantes, à établir des normes de haut niveau et à investir dans l'infrastructure afin d'appuyer ces initiatives. Il est important d'investir dans les personnes qui fournissent les services à nos clients; nous devons continuer à attirer, à former et à retenir ceux qui possèdent les compétences et l'expérience nécessaires pour remplir notre mandat. Enfin, afin de s'assurer que nous gérons de façon efficace et responsable, le Service renforce ses cadres de planification et de reddition de comptes et ajoute de nouvelles capacités.

En ce début d'une autre étape de notre développement, les défis auxquels est confronté le Service sont anciens et nouveaux. Nous devons maintenir le niveau élevé des services que nous offrons habituellement aux juges, aux usagers des cours et au public, tout en modernisant en même temps nos processus et nos technologies avec des ressources limitées. Nos effectifs hautement compétents et mobilisés relèvent ce défi avec un effort accru – les résultats accomplis ont été vraiment remarquables. Les nouvelles technologies posent même de plus grands défis en changeant la façon dont nous fournissons des services, ce qui exige que nous mettions à jour nos connaissances à mesure que nous appliquons ces initiatives.

Je loue le dévouement des employés qui constituent le Service et je présente à la population canadienne les plans et les priorités du Service administratif des tribunaux judiciaires pour l'exercice 2010-2011.

Raymond P. Guenette

Section I: Survol du Service

Raison d'être et responsabilités

Le Service administratif des tribunaux judiciaires a été créé le 2 juillet 2003, au moment de l'entrée en vigueur de la *Loi sur le Service administratif des tribunaux judiciaires*, L.C. 2002, ch. 8 (la Loi). La Loi a opéré à la fusion des anciens greffes et des services internes de la Cour fédérale du Canada et de la Cour canadienne de l'impôt. Les Cours ont toutes été créées par le Parlement du Canada en vertu du pouvoir d'établir des tribunaux « pour la meilleure administration des lois du Canada », pouvoir conféré par l'article 101 de la *Loi constitutionnelle de 1867*.

Le rôle du Service est de fournir, de manière efficace, des services de greffe, des services judiciaires et des services internes à quatre cours supérieures d'archives, soit à la Cour d'appel fédérale, à la Cour fédérale, à la Cour d'appel de la cour martiale du Canada et à la Cour canadienne de l'impôt. La Loi améliore l'indépendance judiciaire en rendant les juges indépendants du gouvernement fédéral, tout en créant une obligation de rendre compte plus contraignante quant à l'utilisation des fonds publics.

La fourniture de services d'administration et de greffe consolidés à plusieurs tribunaux par une entité autonome face au pouvoir exécutif – est reconnue sur le plan international comme une pratique exemplaire. Le Service a participé activement à plusieurs programmes d'échanges internationaux en matière d'administration de la justice et accueille régulièrement des délégations étrangères désirant bénéficier de l'expérience du Canada.

Tout en harmonisant les services administratifs et les services de greffe où c'est possible de le faire, le Service reconnait l'indépendance dont jouit chaque tribunal dans la conduite de ses affaires. L'administrateur en chef travaille en étroite collaboration avec les quatre juges en chef dans le but d'établir un équilibre convenable.

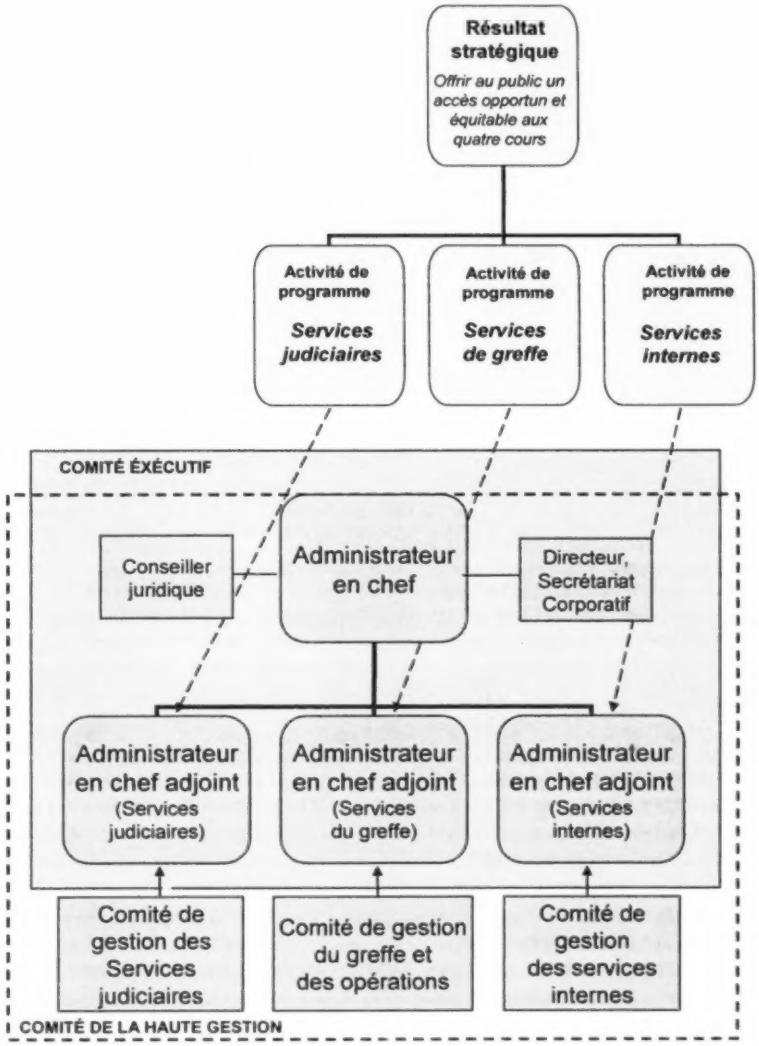
Les fonctions du Service

- offrant aux juges, aux plaideurs et aux avocats des services relatifs aux audiences;
- informant les plaideurs à propos des règles de pratique, des directives et de la procédure des tribunaux;
- conservant les dossiers des tribunaux;
- assurant la liaison entre les juges, les avocats et les plaideurs profanes;
- traitant les documents déposés par les plaideurs ou signifiés à ces derniers;
- enregistrant toutes les instances judiciaires;
- faisant fonction de dépositaire auprès duquel les personnes qui cherchent à faire exécuter des décisions rendues par les cours et par des tribunaux administratifs fédéraux, comme le Conseil canadien des relations industrielles et le Tribunal canadien des droits de la personne, peuvent déposer les documents pertinents;
- fournissant des services de bibliothèque, des installations appropriées et des mesures de sécurité aux juges, aux protonotaires et au personnel;
- offrant des services de soutien à la magistrature.

Pour faciliter l'accessibilité des parties aux tribunaux, le Service compte environ 630 employés répartis dans 10 bureaux permanents en Nouvelle-Écosse, au Nouveau-Brunswick, au Québec, en Ontario, au Manitoba, en Alberta et en Colombie-Britannique. En plus, des partenaires provinciaux et territoriaux avec qui nous avons conclu des ententes fournissent des services de greffe et des salles d'audience dans d'autres endroits à Terre-Neuve-et-Labrador, à l'Île-du-Prince-Édouard, au Nouveau-Brunswick, en Saskatchewan, au Nunavut, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Yukon.

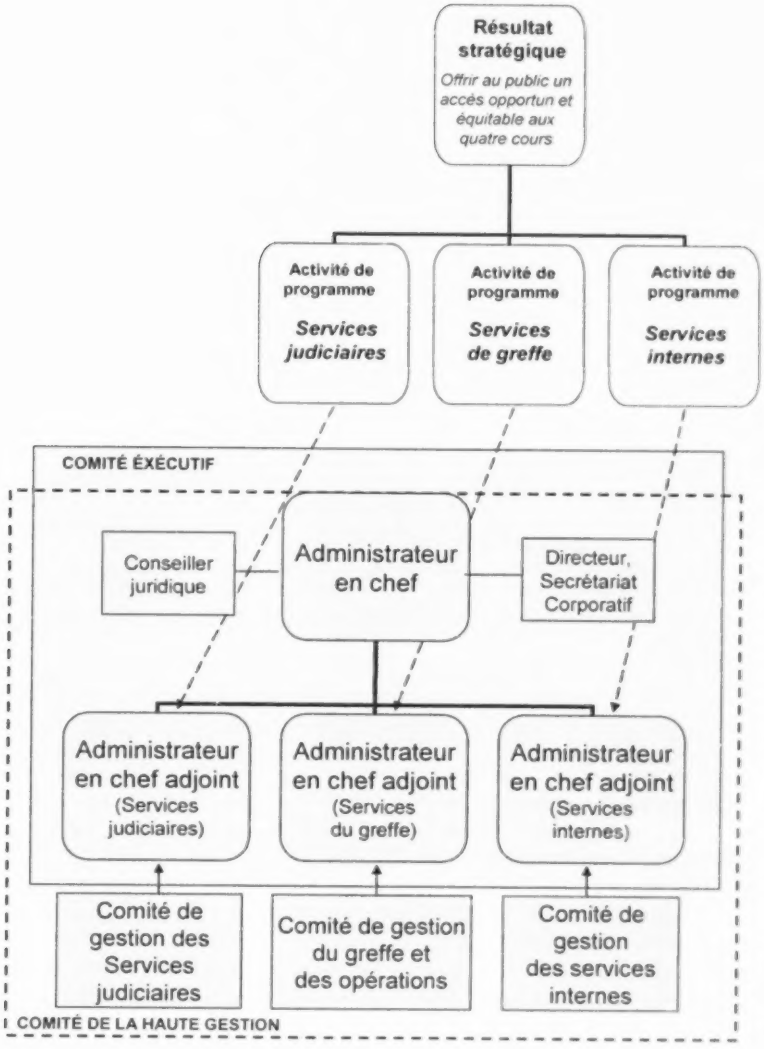
Résultat stratégique et architecture des activités des programmes

Dans son architecture d'activités de programme (AAP), le Service n'a qu'un résultat stratégique appuyé par trois activités de programme. Elles reflètent la structure organisationnelle du Service.



Résultat stratégique et architecture des activités des programmes

Dans son architecture d'activités de programme (AAP), le Service n'a qu'un résultat stratégique appuyé par trois activités de programme. Elles reflètent la structure organisationnelle du Service.



Résultats stratégique et architecture des activités des programmes (AAP)

SERVICE ADMINISTRATIF DES TRIBUNAUX JUDICIAIRES

RÉSULTAT STRATÉGIQUE
Le public a accès de façon rapide et équitable aux processus judiciaires de la Cour d'appel fédérale, de la Cour fédérale, de la Cour d'appel de la cour martiale du Canada et de la Cour canadienne de l'impôt.

TROIS ACTIVITÉS DE PROGRAMME	
Services du greffe	**Services judiciaires**
Prestation de services de greffier - Cour d'appel fédérale et Cour d'appel de la cour martiale du Canada, Cour fédérale et Cour canadienne de l'impôt Prestation de services du greffe pour les quatre cours	Services des cadres judiciaires Services des adjointes judiciaires Services des auxiliaires juridiques Services de distribution, traduction et de révision Services de bibliothèque Services des chauffeurs et des préposés à l'audience

Services internes
Services de gestion et de surveillance Services des communications Services juridiques Services de gestion des ressources humaines Services de gestion des finances Services de gestion de l'information Services des technologies de l'information Services de gestion des biens Services de gestion du matériel Services de gestion des acquisitions Services de gestion des voyages et autres services administratifs

Résultats stratégique et architecture des activités des programmes (AAP)

SERVICE ADMINISTRATIF DES TRIBUNAUX JUDICIAIRES

RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Le public a accès de façon rapide et équitable aux processus judiciaires de la Cour d'appel fédérale, de la Cour fédérale, de la Cour d'appel de la cour martiale du Canada et de la Cour canadienne de l'impôt.

TROIS ACTIVITÉS DE PROGRAMME

Services du greffe	Services judiciaires
Prestation de services de greffier - Cour d'appel fédérale et Cour d'appel de la cour martiale du Canada, Cour fédérale et Cour canadienne de l'impôt Prestation de services du greffe pour les quatre cours	Services des cadres judiciaires Services des adjointes judiciaires Services des auxiliaires juridiques Services de distribution, traduction et de révision Services de bibliothèque Services des chauffeurs et des préposés à l'audience

Services internes

Services de gestion et de surveillance
Services des communications
Services juridiques
Services de gestion des ressources humaines
Services de gestion des finances
Services de gestion de l'information
Services des technologies de l'information
Services de gestion des biens
Services de gestion du matériel
Services de gestion des acquisitions
Services de gestion des voyages et autres services administratifs

Sommaire - Planification

Ressources financières (en millions de dollars)

2010-11	2011-12	2012-13
59,7	59,7	59,7

Ressources humaines (Équivalent temps-plein - ETP)

2010-11	2011-12	2012-13
615	615	615

Résultat stratégique: ***Le public a accès de façon rapide et équitable aux processus judiciaires de la Cour d'appel fédérale, de la Cour fédérale, de la Cour d'appel de la cour martiale du Canada et de la Cour canadienne de l'impôt.***	
Indicateurs de rendement	**Objectifs**
Taux de satisfaction à l'égard du SATJ, quant à l'accès, exprimée par les parties participant au processus judiciaire	Sondages auprès de la clientèle et des juges – taux de satisfaction de 85 p. 100

L'évaluation des indicateurs commencera en 2010-2011

(En millions de dollars)

Activité de programme[1]	Dépenses projetées 2009–10	Dépenses prévues			Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		2010–11	2011–12	2012–13	
Services du greffe	26,3	29,6	24,6	24,6	Le Service appuie la magistrature fédérale qui constitue un élément essentiel du système fédéral de gouvernance. Ainsi, nos travaux ont une incidence sur plusieurs domaines généraux de résultats, notamment en matière d'affaires économiques, sociales, internationales et gouvernementales.
Services judiciaires	19,3	20,6	18,9	18,9	
Services internes	15,5	16,3	16,2	16,2	
Dépenses totales prévues	66,5	59,7	59,7	59,7	

Veuillez vous référer au tableau Tendance relative aux dépenses de l'organisation, à la page 13, pour les changements d'un exercice à l'autre.

[1] Pour une description de l'activité de programme, veuillez accédez au Budget principal des dépenses en ligne à http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20092010/me-bd/JUS-fra.asp#bm05 .

Contribution des priorités à l'atteinte du résultat stratégique

Priorité opérationnelle	Type	Liens avec le résultat stratégique	Description
Initiatives relatives à l'amélioration des services	Déjà établie	Cette priorité contribue directement à l'atteinte du seul résultat stratégique du Service : *Le public a accès de façon rapide et équitable aux processus judiciaires de la Cour d'appel fédérale, de la Cour fédérale, de la Cour d'appel de la cour martiale du Canada et de la Cour canadienne de l'impôt.*	Le Service continuera de poursuivre une gamme d'initiatives axées sur les changements et améliorations d'importance quant à la manière dont il fournit des services à ses clients, aux juges et aux plaideurs. • Mise en place du plan d'action faisant suite au sondage réalisé auprès des juges et des employés concernant la qualité des services de greffe • Élaboration d'un plan pour atteindre un taux de dépôt électronique de 100 p. 100 pour les cours • Promotion du dépôt électronique des documents judiciaires • Travail continu concernant l'élaboration et l'appréciation d'un projet de normes relatives au service de greffe • Travail continu concernant l'harmonisation des politiques et des procédures (nombre de procédures ont été révisées et adoptées) • Sondage auprès des juges et des clients • Élaboration du nouveau Système de gestion des instances • Élaboration d'un plan pour la mise en place d'une salle d'audience électronique • Révision de la formation opérationnelle, des méthodes de prestation de services et des outils • Élaboration et mise en place d'un nouveau modèle de gestion de l'information (GI) • Investissement dans l'infrastructure pour appuyer les initiatives relatives aux services

Priorité en matière de gestion	Type	Liens avec le résultat stratégique	Description
Investissement dans nos gens	Nouvelle	Cette priorité contribue directement à l'atteinte du seul résultat stratégique du Service : *Le public a accès de façon rapide et équitable aux processus judiciaires de la Cour d'appel fédérale, de la Cour fédérale, de la Cour d'appel de la cour martiale du Canada et de la Cour canadienne de l'impôt.*	Le Service examine et évalue constamment ses effectifs et ses pratiques en milieu de travail pour atteindre son objectif d'avoir un personnel averti, bien formé, mobilisé et productif – offrant aux Canadiens un niveau élevé de services afin de s'assurer de leur confiance et de leur satisfaction continues. Le Service a élaboré un plan d'action en réponse aux résultats du Sondage réalisé en 2008 auprès des fonctionnaires fédéraux. 1. **Leadership et gestion du rendement.** La haute gestion s'engage à appuyer et à valoriser les employés, sur les plans individuel et collectif. Elle investira dans son personnel de direction et ses gestionnaires afin de leur offrir la formation, les outils, le temps et l'encouragement pour qu'ils appuient de manière proactive leurs employés et qu'ils les gèrent efficacement. 2. **Priorités relatives au milieu de travail et aux effectifs.** Le Service soutiendra des initiatives dans des domaines tels que la diversité, les valeurs et l'éthique, le harcèlement et la discrimination, la conciliation travail-vie ainsi que l'apprentissage et le développement de carrière. Des plans sont en place afin d'élaborer des initiatives ayant pour but de rendre le milieu de travail plus sain et plus favorable à l'attraction et à la rétention d'employés qualifiés.

Priorité en matière de gestion	Type	Liens avec le résultat stratégique	Description
Faciliter la planification et renforcer l'obligation de rendre compte	Déjà établie	Cette priorité contribue directement à l'atteinte du seul résultat stratégique du Service : *Le public a accès de façon rapide et équitable aux processus judiciaires de la Cour d'appel fédérale, de la Cour fédérale, de la Cour d'appel de la cour martiale du Canada et de la Cour canadienne de l'impôt.*	Le Service a révisé sa capacité relativement à la planification et à l'obligation de rendre compte et a entrepris un processus visant à officialiser et à renforcer certaines pratiques clés de gestion interne, y compris l'amélioration du processus de décision fondé sur des données probantes, de l'établissement de rapports et de la reddition de compte. • Un cadre de gestion du risque sera élaboré et intégré à l'ensemble des initiatives de planification • Un modèle innovant sera mis en place pour la vérification interne avec l'appui du Bureau du contrôleur général • Un engagement permanent sera pris envers la facilitation de la planification intégrée • •Une intention sera affirmée en vue d'établir un Bureau de projet au cours des prochaines années • Une évaluation de la menace et des risques ainsi qu'un processus d'homologation et d'accréditation seront entrepris à l'égard du réseau TI du Service afin qu'il prenne en charge la sécurité de réseau de niveau Protégé B

Analyse des risques

Contexte organisationnel

Comme les technologies électroniques deviennent la norme dans la plupart des environnements opérationnels, y compris dans le contexte judiciaire, le Service reconnaît qu'il est nécessaire de répondre aux attentes des juges et des plaideurs. L'investissement requis pose un défi important pour le Service, qui doit rationaliser les ressources existantes pour les activités courantes, tout en trouvant et en affectant de nouvelles ressources pour changer le modèle de prestation des services. Tout au long de cette période de transition importante, le Service continuera de se concentrer sur l'excellence des services offerts à la magistrature et à la population. Pour réussir, il sera essentiel de disposer d'un environnement de travail positif qui appuie les gens possédant les bonnes compétences ainsi que l'expérience.

Gestion du risque

Le Service est en train d'élaborer un cadre formel de gestion du risque pour la planification et la prise de décisions pour toutes ses activités. L'analyse du risque et les stratégies connexes d'atténuation sont prêtes à être communiquées dans l'ensemble de l'organisation, et elles seront révisées et mises à jour régulièrement.

Sécurité physique et des technologies de l'information (TI)

Un niveau de sécurité adéquat est fondamental pour le fonctionnement efficace du système de justice. La sécurité physique des locaux et la protection des juges, du personnel et des autres participants au processus judiciaire impliquent la prise de mesures à l'égard des risques importants et croissants. Il est essentiel pour le Service d'offrir des mesures de sécurité normalisées partout au pays, non seulement pour les installations dédiées aux cours, mais aussi pour les installations empruntées ou louées pour les audiences se tenant dans des agglomérations plus petites. Le Service a élaboré une stratégie de sécurité nationale pour répondre à ses exigences ainsi qu'à un éventail d'autres exigences en matière de sécurité, dont la sécurité du réseau TI. Le Service a défini comme priorité l'obtention des ressources nécessaires à la mise en œuvre de cette stratégie.

Gestion de l'information

La gestion des documents papier et électroniques du Service constitue un défi important en raison de la nature de l'organisation et des cours qu'elle appuie. Les dossiers judiciaires sont de grande ampleur et exigent des ressources considérables pour les créer, les gérer et les entreposer. Le Service procède actuellement à la rationalisation de ses calendriers de rétention et de disposition, en conformité avec les lignes directrices du gouvernement du Canada, et à la numérisation des dossiers en fonction de sa capacité et de ses ressources. L'élaboration d'un modèle de gestion de l'information plus solide est en cours; cela comprendra des stratégies pour la garde des dossiers en lieu sûr, une composante de base essentielle dans le cadre de l'utilisation accrue des technologies de l'information au greffe et dans les salles d'audience.

Le personnel

Attirer et retenir des employés représente un défi important pour le Service. L'organisation repose sur des employés hautement spécialisés, qualifiés et mobilisés. Bon nombre des compétences requises appartiennent exclusivement à l'environnement judiciaire ou quasi judiciaire, et les employés doivent répondre à beaucoup de demandes. Le personnel de gestion lutte contre les problèmes clés dégagés dans le plus récent sondage effectué auprès des fonctionnaires fédéraux par une série d'initiatives visant à améliorer le milieu de travail et valoriser les effectifs – elles sont décrites dans la section ci-dessus des priorités en matière de gestion. Elles comprennent une concentration sur les gestionnaires et leur capacité à appuyer et valoriser efficacement les employés, notamment par l'apprentissage et le développement de carrière, ainsi que l'examen de questions liées au milieu de travail en rapport avec le harcèlement et la discrimination, la diversité, de même que les valeurs et l'éthique.

Ressources/Capacité

Le Service est confronté à des défis importants quant à sa capacité et quant aux ressources requises pour offrir l'infrastructure nécessaire à la poursuite d'une gamme d'initiatives. Des investissements à cet égard ont été qualifiés comme essentiels au renforcement de cette capacité. Des plans dégageant clairement les exigences, les résultats attendus et les calendriers ont été élaborés pour s'assurer que l'on répond aux priorités en fonction des ressources. Le Service tentera d'obtenir le financement requis pour ces importantes initiatives, mais mettra ses plans en place pour garantir le maintien de l'excellence opérationnelle des cours.

Possibilités

Sécurité et intégrité des cours dans la RCN

Le Service continuera de poursuivre son objectif qui consiste à centraliser la majorité de ses bureaux dans la région de la capitale nationale (la RCN), dans l'immeuble Thomas D'Arcy McGee (TDM) au cours des prochaines années, à mesure que l'espace se libérera. Travaux publics et Services gouvernementaux Canada a déterminé que l'immeuble TDM était une solution d'emplacement à long terme pour le Service.

Cette initiative améliorera l'efficacité des activités des cours et du greffe, facilitera leur modernisation, aidera à garantir la continuité des activités des cours, contribuera à l'amélioration de la sécurité du personnel, des juges et des plaideurs, de même qu'à l'amélioration du moral des employés.

Technologies / amélioration des services

Comme il a été mentionné dans des documents budgétaires et des rapports annuels antérieurs, le Service poursuit ses initiatives d'amélioration des services par la mise en place et l'intégration de nouvelles technologies. La mise à niveau de l'infrastructure technologique et de la capacité de gestion de l'information facilitera le recours accru à l'enregistrement audionumérique, à la vidéoconférence, au dépôt électronique, ainsi qu'à la numérisation et à l'entreposage de documents. Le but final est d'offrir aux juges et au personnel du greffe un accès électronique à tous les documents contenus dans un dossier de la cour en particulier. Un autre but est d'établir des « salles d'audience électroniques » faisant une pleine utilisation des ordinateurs, de l'accès Internet, des logiciels de gestion de la preuve et d'autres technologies connexes aux tribunaux.

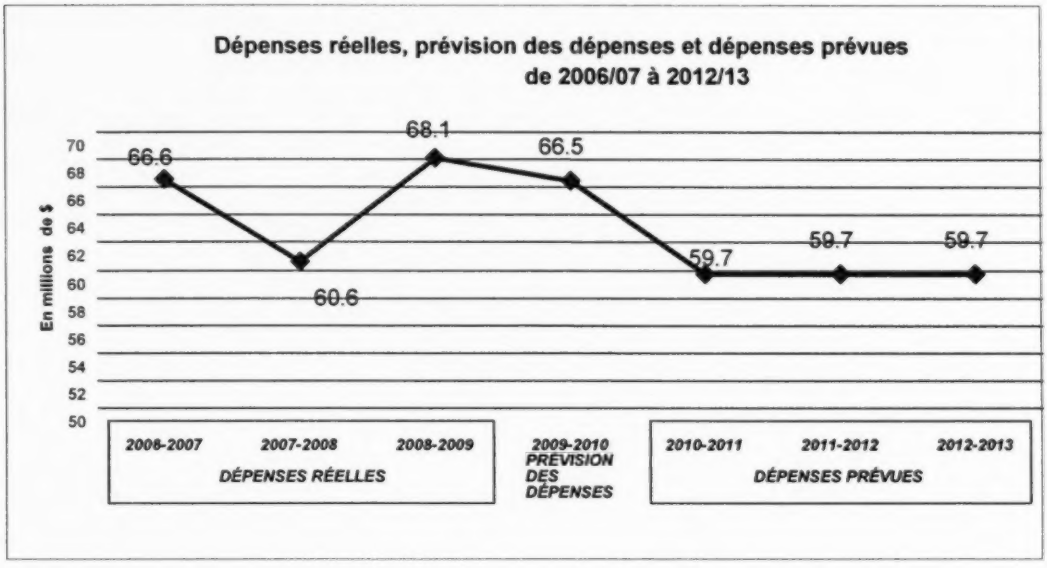
Le Service ira de l'avant vers l'atteinte de cet objectif ambitieux d'une manière planifiée et mesurée, en s'assurant que l'infrastructure TI physique est en place, et que les ressources fonctionnelles et ministérielles connexes sont disponibles pour soutenir la mise en place de ces technologies. La consolidation des locaux à bureaux dans l'immeuble TDM fournit l'occasion d'apporter des améliorations aux salles d'audience existantes pour permettre la mise en place de l'infrastructure technique nécessaire.

Planification et obligation de rendre compte

Pour renforcer la planification partout dans l'organisation, le personnel de gestion a appuyé une approche intégrée. Les initiatives actuelles comprennent le renouvellement de la fonction de vérification interne, la finalisation de la mise en œuvre d'un cadre de gestion du risque, le renforcement de la planification opérationnelle, l'intention de créer un Bureau de projet, de même que l'offre d'une formation en gestion de projets dans toute l'organisation. Il en résultera un meilleur processus de décision fondé sur des données probantes et une meilleure reddition de compte dans tout le Service.

Profil des dépenses

Tendances au chapitre des dépenses ministérielles



Notes :

Certains écarts importants entre les années sont expliqués de manière plus détaillée ci-dessous. Toutefois, d'autres éléments causent des écarts d'une année à l'autre, dont : les augmentations et diminutions des reports à un exercice ultérieur dans le cadre du budget annuel d'exploitation, les déficits au chapitre de la rémunération, les taux applicables pour le régime d'avantages sociaux des employés (le RASE), certaines questions relatives au financement pour l'intégrité des programmes, de même que les compressions à l'échelle du gouvernement découlant de la réforme du régime d'approvisionnement et de la rémunération prévue dans les conventions collectives nouvellement signées.

2007-2008 :

Les écarts importants entre les années 2007-2008 et 2006-2007 sont principalement dus à :

- la diminution de 4,5 M$ dans le financement prenant fin pour les exigences d'aménagement relatives au Centre judiciaire fédéral (CJF) du SATJ à Toronto

- la diminution de 0,3 M$ dans le financement prenant fin pour faire face aux pressions d'immigration à court terme afin de réduire le nombre des demandes pendantes d'octroi et de preuve de citoyenneté, de même que des demandes en instance de parents et de grands-parents parrainés

2008-2009 :

Les écarts importants entre les années 2008-2009 et 2007-2008 sont principalement dus à :

+ l'augmentation de 3,5 M$ dans le financement de la rémunération relative aux conventions collectives

+ l'augmentation de 2,2 M$ dans le financement pour la mise en application du projet de loi C-3, *Loi modifiant la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*

+ l'augmentation de 1,3 M$ dans le financement pour la réinstallation des employés dans la région de la capitale nationale au 90, rue Sparks, à Ottawa

- la diminution de 0,8 M$ dans le financement pour les questions relatives à l'intégrité des programmes

2009-2010 :

Les écarts importants entre les années 2009-2010 et 2008-2009 sont principalement dus à :

- la diminution de 2,3 M$ dans le financement pour les questions relatives à l'intégrité des programmes

- la diminution de 1,3 M$ dans le financement prenant fin pour la réinstallation des employés dans la région de la capitale nationale au 90, rue Sparks, à Ottawa

- la diminution de 0,3 M$ dans le financement prenant fin pour la mise en application de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique*

+ l'augmentation de 0,3 M$ dans le financement de la rémunération relative aux conventions collectives

+ l'augmentation de 1,5 M$ dans le financement pour la mise en application du projet de loi C-3, *Loi modifiant la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*

2010-2011 :

Les écarts importants entre les années 2010-2011 et 2009-2010 sont principalement dus à :

- la diminution de 3,7 M$ dans le financement prenant fin pour la mise en application du projet de loi C-3, *Loi modifiant la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*

- la diminution de 2,2 M$, du fait qu'aucun montant n'est inclus pour les reports à un exercice ultérieur dans le cadre du budget d'exploitation

- la diminution de 1,3 M$, du fait qu'aucun montant n'est inclus pour les déficits au chapitre de la rémunération

- la diminution de 0,3 M$, du fait qu'aucun montant relatif à la rémunération prévue dans les conventions collectives nouvellement signées n'est inclus dans les dépenses prévues

Crédits votés et postes législatifs dans le budget principal des dépenses

(en millions de dollars)

Poste voté ou législatif (L)	Libellé tronqué du poste voté ou législatif	2009-2010 Budget principal des dépenses	2010-2011 Budget principal des dépenses
30	Dépenses de fonctionnement	55,0	53,3
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	6,1	6,4
	TOTAL	61,1	59,7

L'écart de 1,4 M$ entre les deux années est due à :

- une diminution de 3,6 M$ en financement temporaire en 2009-2010 pour mettre en oeuvre le projet de loi C-3, *Loi modifiant la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*

+ un ajout de 2,5 M$ pour la négociation collective et les régimes d'avantages sociaux connexes

Section II: Analyse des activités de programme par résultat stratégique

Résultat stratégique

Le Service a un résultat stratégique, supporté par trois activités de programme:

RÉSULTAT STRATÉGIQUE	
Le public a accès de façon rapide et équitable aux processus judiciaires de la Cour d'appel fédérale, de la Cour fédérale, de la Cour d'appel de la cour martiale du Canada et de la Cour canadienne de l'impôt.	
TROIS ACTIVITÉS DE PROGRAMME	
Services du greffe	**Services judiciaires**
Services internes	

Les plans et les priorités des trois activités de programme sont mentionnés ci-dessous et ils appuient conjointement la réalisation du résultat stratégique du Service. L'indicateur de rendement au niveau du résultat stratégique est le degré de satisfaction des clients quant au Service en ce qui concerne la facilité et la rapidité de l'accès aux processus judiciaires.

Un taux de satisfaction de 85 p. 100, mesuré par un sondage externe auprès de la clientèle qui sera effectué pour la première fois en 2010-2011, est l'objectif visé.

Activité de programme 1: Services du greffe

Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en millions de dollars)

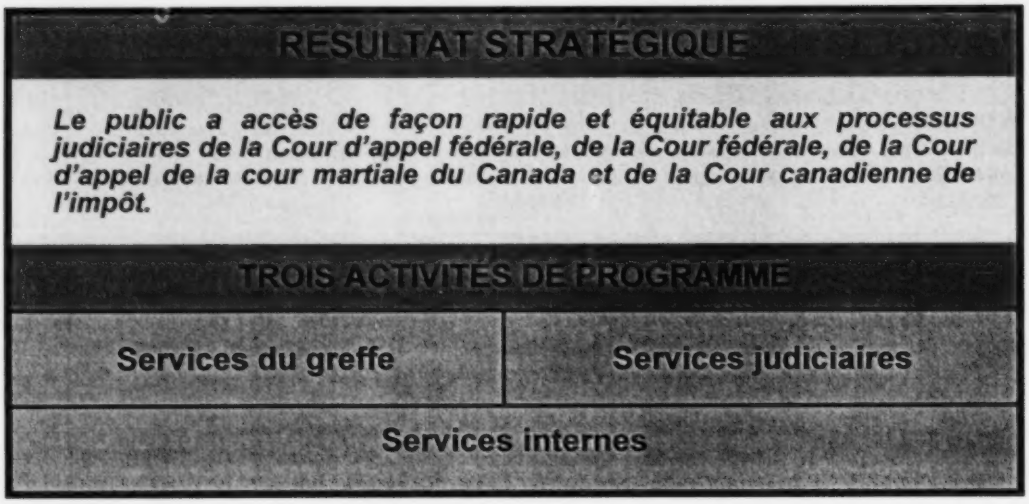
2010–11		2011–12		2012–13	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
296	24.6	296	24.6	296	24.6

La section des Services du greffe assure toutes les fonctions opérationnelles et toutes les fonctions du greffe essentielles au bon fonctionnement de la Cour d'appel fédérale, la Cour fédérale, la Cour d'appel de la Cour martiale du Canada et la Cour canadienne de l'impôt. Les trois greffiers (il n'y a qu'un seul greffier pour la Cour d'appel fédérale et la Cour d'appel de la Cour martiale du Canada) et trois directeurs généraux régionaux sont chargés de voir à la bonne gestion des dossiers des cours et au bon fonctionnement des procédures judiciaires des cours et à l'accès facile à celles-ci par les plaideurs.

La section fournit des services de greffe grâce à dix points d'accès dans l'ensemble du Canada et elle a conclu des protocoles d'entente avec des organes provinciaux et territoriaux quant à la réception de documents judiciaires et quant à l'utilisation de salles d'audience dans huit lieux additionnels.

Résultat stratégique

Le Service a un résultat stratégique, supporté par trois activités de programme:



Les plans et les priorités des trois activités de programme sont mentionnés ci-dessous et ils appuient conjointement la réalisation du résultat stratégique du Service. L'indicateur de rendement au niveau du résultat stratégique est le degré de satisfaction des clients quant au Service en ce qui concerne la facilité et la rapidité de l'accès aux processus judiciaires.

Un taux de satisfaction de 85 p. 100, mesuré par un sondage externe auprès de la clientèle qui sera effectué pour la première fois en 2010-2011, est l'objectif visé.

Activité de programme 1: Services du greffe					
Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en millions de dollars)					
2010–11		**2011–12**		**2012–13**	
ETP	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**
296	24,6	296	24,6	296	24,6

La section des Services du greffe assure toutes les fonctions opérationnelles et toutes les fonctions du greffe essentielles au bon fonctionnement de la Cour d'appel fédérale, la Cour fédérale, la Cour d'appel de la Cour martiale du Canada et la Cour canadienne de l'impôt. Les trois greffiers (il n'y a qu'un seul greffier pour la Cour d'appel fédérale et la Cour d'appel de la Cour martiale du Canada) et trois directeurs généraux régionaux sont chargés de voir à la bonne gestion des dossiers des cours et au bon fonctionnement des procédures judiciaires des cours et à l'accès facile à celles-ci par les plaideurs.

La section fournit des services de greffe grâce à dix points d'accès dans l'ensemble du Canada et elle a conclu des protocoles d'entente avec des organes provinciaux et territoriaux quant à la réception de documents judiciaires et quant à l'utilisation de salles d'audience dans huit lieux additionnels.

La section comprend également un groupe de direction de la modernisation qui appuie l'ensemble des Services du greffe en travaillant en étroite collaboration avec le personnel de Technologie de l'information en vue de mettre au point du matériel et des fonctionnalités électroniques visant à améliorer le fonctionnement des cours et de mettre éventuellement en place des dossiers électroniques complets pour l'ensemble des Cours. Ce groupe est également chargé d'examiner et d'harmoniser les procédures des greffes, de rédiger des normes de service, d'évaluer le rendement des différents bureaux et de dispenser de la formation spécialisée sur le greffe au personnel opérationnel.

Enfin, la section des Services du greffe comprend une unité distincte composée de cadres supérieurs chevronnés qui s'occupent de la fonction quasi-judiciaire de l'appréciation et (ou) de la taxation des dépens adjugés aux parties.

Résultat attendus de l'activité de programme	Indicateurs de rendement	Objectifs
Les dossiers de la cour sont toujours exacts et complets	Le taux de satisfaction de la clientèle et des juges Les normes de service sont satisfaites	Taux de satisfaction de 85 p. 100 Les normes de service ont été satisfaites dans 90 p. 100 des cas

L'évaluation des indicateurs commencera en 2010-2011 (taux de satisfaction) et 2012-2013 (normes de service).

Faits saillants de la planification

En 2010-2011, les Services du greffe continueront d'améliorer la qualité de leurs services à la clientèle et se concentreront notamment sur la fourniture des besoins opérationnels pour la mise en place du nouveau Système de gestion des instances (SGI) qui sert aux quatre cours dans leurs activités. Avec le déroulement des dernières étapes en 2011-12, il remplacera deux anciens systèmes existants et il procurera un outil automatisé, efficace et convivial au personnel et aux juges. Il permettra que les dossiers des cours soient exacts et complets et il sera suffisamment souple pour satisfaire aux besoins particuliers de chacune des cours. La mise en oeuvre du SGI contribuera à améliorer le niveau de satisfaction de la clientèle et améliorera la capacité d'évaluer et de rendre compte sur le rendement eu égard aux normes de service et aux résultats prévus.

Un plan d'ensemble visant à relever toutes les étapes essentielles pour en arriver à des dossiers électroniques complets est en cours d'élaboration. À compter de 2010-2011, des stratégies visant à augmenter le volume des documents déposés électroniquement seront mises en oeuvre. De plus, un plan visant à doter éventuellement nos salles d'audience d'une technologie d'avant-garde est en cours d'élaboration dans le but d'améliorer les services à notre clientèle, aux juges et aux plaideurs.

Un examen des procédures actuelles des greffes dans les quatre cours a été entrepris et se poursuivra en 2010-2011. Un examen des niveaux des ressources dans les différents bureaux dans l'ensemble du pays est actuellement en cours et il mènera, au besoin, à une réaffectation des ressources. De plus, les Services du greffe ont entrepris un examen de leur programme de formation opérationnelle et de nouveaux outils de formation. De nouvelles méthodes seront mis en place.

À la suite d'un sondage interne sur la satisfaction de la clientèle effectué auprès des juges et des employés, un plan d'action visant à s'attaquer aux domaines qui doivent être améliorés sera mis en œuvre en 2010-2011. Le degré de satisfaction de la clientèle

externe sera mesuré grâce à un sondage externe réalisé auprès de la clientèle. Les normes des Services du greffe seront approuvées, mises en œuvre et surveillées dans l'ensemble du pays avec le lancement du nouveau SGI.

Le succès de ces initiatives sera apprécié grâce à des sondages réalisés auprès de la clientèle, des rapports de comparaison avec les normes de service et l'analyse des plaintes. Ces renseignements permettront au Service de mieux surveiller les indicateurs de rendement et de fournir des rapports relatifs aux résultats prévus.

Avantages pour les Canadiens

L'activité de programme des Services du greffe constitue le point d'accès aux quatre cours pour les plaideurs. Les initiatives décrites amélioreront les processus judiciaires, mèneront à un accès plus facile aux documents judiciaires et entraîneront des économies. Les employés bénéficieront d'une meilleure formation, de meilleurs outils et de meilleurs renseignements afin de mieux servir les Canadiens et les cours. Elles apporteront un meilleur soutien aux juges et elles répondront aux attentes des avocats, des plaideurs et des Canadiens. Elles augmenteront notre capacité de recueillir des statistiques, de faire des comptes rendus relatifs aux normes de service et de surveiller les indicateurs de rendement. Elles permettront de mieux faire rapport au Parlement et aux Canadiens.

Activité de programme 2: Services judiciaires					
Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en millions de dollars)					
2010–11		**2011–12**		**2012–13**	
ETP	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**
185	18,9	185	18,9	185	18,9

Les Services judiciaires aident directement l'ensemble des juges grâce au travail des auxiliaires juridiques, des stagiaires en droit, des jurilinguistes, des chauffeurs, des préposés aux audiences et du personnel de la bibliothèque. Les services dispensés comprennent le soutien administratif, la recherche, les renseignements juridiques, la documentation, la révision de document, la mise en forme et les conseils linguistiques et terminologiques. Tous ces services permettent aux juges de mieux s'acquitter de leurs fonctions judiciaires.

Résultat attendus de l'activité de programme	**Indicateurs de rendement**	**Objectifs**
Les juges disposent de l'appui et des ressources dont ils ont besoin pour s'acquitter de leurs fonctions judiciaires	Le taux de satisfaction des juges quant aux services qu'ils reçoivent	Taux de satisfaction de 85 p. 100

L'évaluation des indicateurs commencera en 2010-2011.

Faits saillants de la planification

La section des Services judiciaires continuera d'examiner la qualité et l'efficacité de son appui aux membres des quatre cours et aux employés du Service. Elle évaluera les

ressources dont elle a besoin pour continuer à aider les protonotaires dans leurs tâches de gestion des instances dans le but d'accélérer davantage le processus judiciaire.

Elle va créer un formulaire de demande en direct pour les étudiants en droit intéressés par le programme de stage en droit. Cette initiative simplifiera le processus de demande et éliminera en grande partie les documents papiers autrefois exigés, ce qui aura un effet positif sur l'environnement.

La section se concentrera sur la réaffectation des ressources aux sections de distribution, d'impression et de traduction afin de modifier son flux de travail et d'abréger les délais exigés pour la traduction et les procédures d'affichage, ce qui permettra au public d'avoir accès plus rapidement aux décisions des cours. À cet égard, elle travaillera, en étroite collaboration avec le personnel de la Modernisation et celui du greffe, à l'intégration de ces procédures dans les fonctions du nouveau Système de gestion des instances.

Grâce à Internet et à d'autres méthodes, les Services judiciaires continueront d'informer davantage le public que celui-ci a accès aux décisions des cours.

La section continuera d'appuyer les comités qui offrent aux membres du barreau, aux intervenants clés et au public un forum où ils peuvent apporter des changements au processus judiciaire dans certains domaines, dans des tribunes comme les réunions du comité de liaison entre la magistrature et le barreau et les réunions du comité des règles.

La section terminera la mise en œuvre de la nouvelle *Politique de développement des collections* de la bibliothèque et terminera la révision de la *Politique des services à la clientèle* de la bibliothèque, assurant ainsi un niveau de service clair et soutenu à la magistrature dans l'ensemble du pays.

Afin d'améliorer le milieu de travail et d'aider ses effectifs, la section affectera des ressources à l'élargissement de la formation et des possibilités de perfectionnement de ses employés.

Avantages pour les Canadiens

Les Services judiciaires dispensent une gamme de services et un soutien direct aux juges des quatre cours. Ces services comprennent le soutien administratif, les services de la bibliothèque, la recherche juridique, la traduction et la révision, les services de chauffeur et de préposé aux audiences. Le bon fonctionnement de la magistrature, la capacité des juges d'instruire et de trancher des affaires promptement et efficacement et l'accès rapide du public aux décisions sont essentiels au bon fonctionnement du système judiciaire. La section travaille en étroite collaboration avec les juges afin de voir à ce que leurs besoins soient satisfaits de telle sorte qu'ils puissent consacrer leur temps et leur énergie à instruire des affaires et à rendre des décisions, ce qui sert les intérêts des plaideurs et de l'ensemble des Canadiens.

Activité de programme 3: Services internes					
Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en millions de dollars)					
2010–11		**2011–12**		**2012–13**	
ETP	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**
134	16,2	134	16,2	134	16,2

Les Services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérés de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Ces groupes sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services des communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel, services de gestion des acquisitions et services de gestion des voyages et autres services administratifs. Les Services internes comprennent uniquement les activités et les ressources destinées à l'ensemble d'une organisation et non celles fournies à un programme particulier.

Faits saillants de la planification

Au cours des prochaines années, les Services internes joueront un rôle crucial dans l'appui aux initiatives du Service conçues dans le but de renforcer l'intégrité et la sécurité des cours fédérales et dans le but de moderniser les cours et le greffe permettant ainsi un meilleur service et un meilleur accès à la magistrature, à la clientèle et au public, permettant ainsi aux cours de fonctionner plus efficacement.

Les initiatives d'amélioration des services

L'appui aux initiatives qui portent principalement sur le service à la clientèle, à la magistrature et aux plaideurs comprend ce qui suit :

- Regroupement du personnel de la région de la capitale nationale dans l'édifice de la magistrature fédérale désigné;
- Mise en place de mesures de sécurité améliorées pour le système judiciaire;
- Achèvement de l'élaboration du Système de gestion des instances;
- Renforcement des moyens et de la stratégie de la gestion de l'information;
- Amélioration de l'enregistrement audionumérique et de la vidéoconférence dans les salles d'audience;
- Travail en collaboration avec la magistrature et le greffe sur l'application d'autres solutions en matière de technologie de l'information dans les salles d'audience.

Ces initiatives s'attaqueront à la question des risques possibles encourus par la magistrature et les autres personnes qui sont présentes dans les salles d'audience ainsi qu'à la question du retard technologique accusé par les cours fédérales par rapport aux autres cours de justice et aux autres organismes fédéraux.

Investissement dans nos employés

Les Services des ressources humaines prennent des mesures visant à attirer, former et retenir des employés compétents, bien formés, motivés et productifs dans l'ensemble du Service. Ces mesures sont les suivantes :

- Formation améliorée et réorientée pour les cadres, les gestionnaires et le personnel;
- Accent plus marqué sur la diversité, les valeurs et l'éthique, prévention du harcèlement et de la discrimination, meilleur équilibre entre le travail et la vie personnelle et une approche méthodique à l'apprentissage et au perfectionnement professionnel;
- Plus grande utilisation de la technologie de l'information afin de fournir des services de ressources humaines aux gestionnaires et au personnel;
- Intégration plus grande de la planification en matière de ressources humaines et de la planification des activités.

Ces initiatives visent expressément les risques liés à la perte potentielle ou à la pénurie de personnel hautement spécialisé, compétent et fiable.

Planification et imputabilité améliorée

Les Services internes poursuivront leurs efforts visant à officialiser et à renforcer les méthodes de gestion interne, y compris l'amélioration de la planification, la prise de décision fondée sur des faits, la présentation de rapports et la reddition de comptes. Ces initiatives comprennent ce qui suit :

- Application d'une approche intégrée fondée sur le risque à la planification, à l'analyse et à la mise en œuvre;
- Mise en place d'un model nouveau et novateur en matière de vérification interne;
- Accroissement de l'utilisation de la technologie de l'information afin d'améliorer le processus décisionnel de la gestion, grâce, par exemple, à la communication de renseignements financiers Web;
- Renforcement au besoin de la capacité officielle de gestion de projets;
- Maintien d'un régime à jour d'évaluation de la menace et des risques pour tous les aspects des activités des cours, y compris la technologie de l'information et la gestion de l'information.

Ces initiatives et d'autres initiatives connexes amélioreront la qualité des renseignements et l'accès à ceux-ci et elles donneront lieu à des décisions plus éclairées, à une gestion des projets plus rigoureuse et à une meilleure évaluation de la menace et des risques.

Avantages pour les Canadiens

Les Canadiens tireront des avantages de ces initiatives grâce à leur incidence favorable sur l'efficacité générale du système des cours fédérales. La contribution des services internes au résultat fondamental de l'accès rapide et équitable du public au processus judiciaire des cours est indirecte mais très importante.

L'amélioration des services à la clientèle, à la magistrature et aux plaideurs se traduit automatiquement par une amélioration des services à l'ensemble des Canadiens, compte tenu du rôle essentiel joué par les cours fédérales dans le système démocratique canadien et de l'importance des questions traitées par les cours.

Section III: Renseignements supplémentaires

Liste des tableaux supplémentaires

Tous les tableaux de renseignements supplémentaires en version électronique du Rapport sur les plans et les priorités 2010-2011 sont disponibles sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, à l'adresse http://www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2010-2011/info/info-fra.asp.

Autres sujets d'intérêts

Contacts pour de plus amples renseignements

Il est possible d'obtenir de plus amples renseignements concernant la partie relative à la planification stratégique du présent document en communiquant avec :

Alan Ritchie
Directeur, Secrétariat corporatif
Service administratif des tribunaux judiciaires
Ottawa, Ontario
K1A 0H9

Alan.Ritchie@cas-satj.gc.ca

Il est possible d'obtenir de plus amples renseignements concernant la partie financière du présent document en communiquant avec :

Paul Waksberg
Directeur général, Finances et services des contrats
Service administratif des tribunaux judiciaires
Ottawa, Ontario
K1A 0H9

Paul.Waksberg@cas-satj.gc.ca